



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	16.11.2004
Tekijä(t)	Saku Kärkkäinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	124
Otsikko	Asiakassuhteen kehittäminen Internet-pankin avulla – Case Liedon Osuuspankki		
Ohjaaja(t)	KTT Reima Suomi		

#### Tiivistelmä

Tutkielma keskittyy käsittelemään Internet-pankkitoiminnan vaikutuksia asiakassuhteeseen sekä sen kehittämiseen. Lisäksi tutkielmassa tarkastellaan minkälaisia mahdollisuuksia ei-käyttäjistä on saada Internet-pankin käyttäjiä.

Teoriaosassa käsitellään ensin yleisesti asiakassuhdetta pankkialalla, jonka jälkeen tarkastellaan minkälaisia erityispiirteitä Internet-pankkitoiminta tuo pankkialalle ja asiakassuhteeseen sekä Internet-pankin omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä.

Empiriaosa koostuu Liedon Osuuspankin Internet-pankin käyttäjille ja ei-käyttäjille suoritetusta kyselytutkimuksesta. Kyselyn tarkoituksena oli mm. selvittää millaisia esteitä ei-käyttäjät kokevat Internet-pankin käyttöönotossa ja miten Internet-pankin kynnystä voitaisiin alentaa. Internet-pankin käyttäjille suunnatussa osiossa selvitettiin asiakkaiden mielipidettä nykyisen Internet-pankin toimivuudesta ja miten käyttäjät haluaisivat nykyistä Internet-pankkitoimintaa kehitettävän.

Kyselyn tulosten perusteella Internet-pankin käyttäjät ja ei-käyttäjät ovat yllättävän samankaltaisia. Esimerkiksi molempien ryhmien asiakastyytyväisyys ja alttius suositella pankkia oli käytännössä samanlaista. Yleisimmin mainittuja Internet-pankin käytön esteitä olivat Internet-yhteyden puuttuminen, henkilökohtaisen palvelun arvostaminen ja tarvittavan laitteiston hankintakustannukset. Turvallisuushuolet eivät olleet tärkeimpien esteiden joukossa. Internet-pankin käytön halukkuuteen ei hinnoittelulla, valistamisella eikä Internet-päänteen hankkimisella konttoriin pystyttyä vaikuttamaan suureen osaan ei-käyttäjistä. Avaintekijänä toimii henkilön asenne tietotekniikkaa kohtaan.

Internet-pankin käyttäjät olivat yleisesti tyytyväisiä Internet-pankin toimivuuteen ja enemmistö koki Internet-pankin käytön parantaneen hänen asiakastyytyväisyytään. Internet-pankin tarjoaminen taustatekijöiden perusteella personalisoituja ehdotuksia jakoi voimakkaasti asiakkaiden mielipiteitä. Enemmistö käyttäjistä oli pankin nykyistä aktiivisempaa yhteydenottoa vastaan, mikä asettaa haasteita pankin markkinointiviestinnälle. Viihdyttävyyttä ei koettu Internet-pankkitoiminnassa tärkeimpien kehitettävien asioiden joukkoon. Internet-pankkitoiminnan kehitettäviin asioihin kuului mm. sivujen latautumisen nopeuttaminen ja henkilöllisyyden varmentaminen Liedon Osuuspankin Internet-pankkitunnuksilla nykyistä useammassa Internet-sovelluksessa (esim. Kela) ja henkilökunnan asiantuntemuksen lisääminen Internet-pankkitoimintaan liittyvissä asioissa.

Asiasanat	Internet-pankki, asiakassuhde, omaksuminen, verkkopalvelu
Muita tietoja	